

Часть 3. Учет инцидентов, оборудования и лицензий подсистемы Service Desk

<https://1c-helpdesk.ru>

Программа «Аналитика: Service Desk для 1С:Документооборот КОРП» содержит средства для учета оборудования предприятия

(откроем карточку «Принтер Brother MT-521»)

В параметрах оборудования можно указать заводской и инвентарный номера, указать данные поставщика, срок гарантийного обслуживания и другие данные.

Обратите внимание, справочник оборудования предприятия можно частично заполнить автоматически, средствами Windows. Для этого нажмите на кнопку «Прочитать оборудование сети».

В подсистеме «Service Desk» можно хранить данные о программных лицензиях.

Откроем пункт «Лицензии предприятия».

(откроем «Неисключительная лицензия на "1С:Документооборот КОРП"»)

В данном справочнике можно указать описание лицензионных прав указать срок действия лицензии и другие данные.

В случае возникновения проблем или инцидентов с оборудованием можно оформить отдельный документ на такой случай.

Откроем пункт «Проблемы и инциденты» в подсистеме «Service Desk».

В данном журнале находится список зафиксированных проблем и инцидентов. Давайте откроем инцидент с принтером.

В карточке инцидента указывается его описание, ссылки на оборудование, принятые меры.

(закроем документ и создадим новый)

При создании документа мы можем выбрать его тип. Список затронутого оборудования будет показан в случае выбора «Инцидент с оборудованием». В карточке оборудования также доступен список произошедших с ним инцидентов.

Важной особенностью «Аналитика: Service Desk для 1С:Документооборот КОРП» является возможность создания произвольных бизнес-процессов для обработки инцидентов с оборудованием предприятия.

В текущей базе данных у нас создан один вид процесса для обработки инцидентов.

(создадим его)

Бизнес-процесс достаточно простой и создан для демонстрационных целей. Собственный графический редактор бизнес-процессов подсистемы «Service Desk» позволяет создавать достаточно сложные бизнес-процессы, а также включать в них вызовы других подпроцессов.

(картинка с процессами из СЭД)

Давайте создадим бизнес-процесс на основе инцидента с принтером. Оставим все значения переменных по умолчанию и отправим его на исполнение.

В настройках основным исполнителем по обработке инцидентов у нас указан Ковалев. Давайте откроем новый сеанс программы под его именем.

(открытие сеанса Ковалевым)

Посмотрим, какие необработанные задачи есть у Ковалева.

Мы видим, что в стандартном отчете «1С:Документооборот КОРП» появилась задача, созданная бизнес-процессом подсистемы «Service Desk».

Мы можем открыть её и выполнить. Задачи тех. поддержки также доступны из стандартного списка «Все задачи» подсистемы «Совместная работ» и других объектов «1С:Документооборот КОРП».

В следующем разделе мы более подробно рассмотрим проектирование бизнес-процессов в графическом редакторе «Аналитика: Service Desk».

<https://1c-helpdesk.ru>